

Klachtenreglement Stichting Merged

Vastgesteld op: 31 januari 2024

Inwerkingtreding: 31 januari 2024

Artikel 1: Doel en Reikwijdte

1.1 Dit klachtenreglement heeft tot doel het bieden van een duidelijke, zorgvuldige en transparante procedure voor de behandeling van klachten.

1.2 Dit reglement is van toepassing op alle trainingen en diensten die door Stichting Merged worden aangeboden.

Artikel 2: Definities

2.1 Klacht: Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de inhoud, organisatie of uitvoering van een training door Stichting Merged.

2.2 Klager: De persoon die een klacht indient.

2.3 Beklaagde: Degene op wie de klacht betrekking heeft, bijvoorbeeld een trainer of medewerker.

2.4 Klachtencommissie: De commissie die verantwoordelijk is voor het beoordelen en behandelen van klachten.

Artikel 3: Indienen van een Klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend bij Stichting Merged via info@merged.nl.

3.2 Een klacht moet minimaal bevatten:

- Naam en contactgegevens van de klager;
- Een duidelijke beschrijving van de klacht;
- De datum van het voorval en eventuele relevante informatie (bijv. kopieën van correspondentie).

3.3 Klachten kunnen worden ingediend binnen vier weken na het voorval.

Artikel 4: Ontvangst en Behandeling van de Klacht

4.1 De klager ontvangt binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst.

4.2 Het bestuur beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Indien een klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, ontvangt de klager hiervan schriftelijk bericht met uitleg.

4.3 Indien de klacht ontvankelijk is, wordt deze doorgestuurd naar de klachtencommissie.

Artikel 5: Klachtencommissie

5.1 De klachtencommissie bestaat uit twee leden: een onafhankelijk persoon en een vertegenwoordiger van Stichting Merged die niet betrokken is bij de klacht.

5.2 De commissie waarborgt een objectieve en zorgvuldige behandeling.

5.3 Beide partijen (klager en beklaagde) worden in de gelegenheid gesteld om schriftelijk of mondeling hun standpunt toe te lichten.

Artikel 6: Termijnen en Uitspraak

6.1 De klachtencommissie streeft ernaar de klacht binnen vier weken na behandeling af te handelen.

6.2 De commissie komt tot een uitspraak:

- Gegrond: De klacht wordt erkend, en passende maatregelen worden genomen;
- Ongegrond: De klacht wordt niet erkend.

6.3 De uitspraak wordt schriftelijk gecommuniceerd naar de klager en beklaagde.

Artikel 7: Beroepsmogelijkheid

7.1 Indien de klager het niet eens is met de uitspraak, kan binnen twee weken schriftelijk beroep worden aangetekend bij het bestuur van Stichting Merged.

7.2 Het bestuur beoordeelt het beroep en doet binnen vier weken een definitieve uitspraak.

Artikel 8: Vertrouwelijkheid en Privacy

8.1 Stichting Merged behandelt alle klachten en betrokken persoonsgegevens vertrouwelijk.

8.2 Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht en in overeenstemming met de geldende privacywetgeving verwerkt.

Artikel 9: Registratie en Evaluatie

9.1 Alle klachten worden geregistreerd en bewaard voor een periode van vijf jaar.

9.2 Jaarlijks evalueert Stichting Merged de ontvangen klachten en neemt verbetermaatregelen waar nodig.

Artikel 10: Slotbepalingen

10.1 Dit reglement is vastgesteld op 31 januari 2024 en treedt in werking op dezelfde datum.

10.2 Het reglement is beschikbaar op verzoek en via de website van Stichting Merged.
www.merged.nl